

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VOOR DE DIENSTVERLENING VAN PONTES

31 augustus 2026

A. TOEGANKELIJKHEID

1. Gebruikers kunnen in alle crematoria van Pontes terecht voor alle vormen van dienstverlening van maandag tot en met zaterdag tussen 8 en 16 uur. Op 24 en 31 december eindigt de dienstverlening om 15 uur. Op zaterdagen worden de effectieve openingsuren afgestemd op de organisatie van de concreet gereserveerde afscheidsplechtigheden.
2. De crematoria van Pontes zijn gesloten op de wettelijke feestdagen (Nieuwjaar, Paasmaandag, Dag van de arbeid, O.H. Hemelvaart, Pinkstermaandag, Feest van de Vlaamse Gemeenschap, Nationale feestdag, O.L.V. Hemelvaart, Allerheiligen, Wapenstilstand en Kerstmis).
3. De uitvaartondernemers hebben 24/7 toegang tot de technische ruimten van de crematoria voor de aflevering van lijkkasten en de ophaling van asurnes. Om veiligheidsredenen worden deze ruimten met een videosysteem bewaakt. Dit systeem voldoet aan de wettelijke voorschriften en de beelden worden alleen gebruikt indien er een vermoeden van misbruik of inbreuken bestaat.
4. De niet-publieke lokalen van het crematorium zijn alleen na afspraak toegankelijk voor bezoekers.

B. SERENITEIT EN RUST

5. Sereniteit en rust is belangrijk in een crematorium. Van alle bezoekers wordt verwacht dat ze uit respect voor de nabestaanden deze sereniteit en rust respecteren. Wie de orde verstoort of dreigt te verstoren, zal gevraagd worden het gebouw en/of het terrein te verlaten.
6. In het crematorium zijn geen publicitaire campagnes toegelaten en kunnen evenmin pamfletten worden verspreid.
7. In de gebouwen van de crematoria geldt een algemeen rookverbod.
8. Het betreden van het crematorium met dieren is niet toegelaten, met uitzondering van de blindengeleidehonden. Voor andere huisdieren kan alleen een uitzondering worden gemaakt na voorafgaande afspraak met de diensten van het crematorium.

C. WETGEVING

9. Het beheer en de werking van het crematorium is onderworpen aan o.a. de volgende (Vlaamse) wetgeving:
- a) het besluit van de Vlaamse regering van 1 juni 1995 houdende algemene en sectorale bepalingen inzake milieuhygiëne
 - b) het decreet van 16 januari 2004 op de begraafplaatsen en lijkbezorging
 - c) het besluit van de Vlaamse regering van 14 mei 2004 tot organisatie, inrichting en beheer van begraafplaatsen en crematoria
 - d) het besluit van de Vlaamse regering van 21 oktober 2005 tot bepaling van de voorwaarden waaraan een doodskist of een ander lijkomhulsel moet beantwoorden
 - e) het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur

De opsomming van de wetgeving is geen limitatieve lijst.

D. RESERVEREN VAN ACTIVITEITEN

10. Als overheidsorganisatie moet eenieder zonder onderscheid maar volgens de voorwaarden van dit reglement beroep kunnen doen op de diensten die Pontes verstrekt, in het bijzonder voor wat betreft de crematies vermits deze alleen door lokale overheden mogen worden aangeboden.
11. Elke uitvaartondernemer kan toegang krijgen tot het digitale reservatieplatform van Pontes en daartoe een eigen login en paswoord gebruiken.
12. Reservaties moeten minstens 24 uur op voorhand gebeuren. Het gereserveerde of afgesproken tijdstip van de dienstverlening moet strikt worden nageleefd teneinde de planning van andere activiteiten niet in het gedrang te brengen. Als de uitvaartondernemer - of een partij waar hij beroep op doet - niet tijdig aanwezig kan zijn, moet hij de diensten van het crematorium verwittigen en wordt bekeken op welk alternatief tijdstip de dienstverlening kan worden uitgevoerd. Indien nagelaten wordt het crematorium te verwittigen dan kan Pontes voorrang geven aan andere ingeplande activiteiten en verliest de uitvaartondernemer het voordeel van het gereserveerde tijdslot.
13. Pontes kan niet aansprakelijk of verantwoordelijk worden gesteld voor een vertraging in de dienstverlening wanneer andere gebruikers de afgesproken tijdsloten niet hebben gerespecteerd.

14. De uitvaartondernemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de correcte identificatiegegevens van de overledene, evenals van de partij die zal instaan voor de betaling van de facturen.
15. Van elke reservatie ontvangt de uitvaartondernemer een bevestigingsbericht. Bij de reservatie van crematies is het bevestigingsbericht voorzien met een digitale code die hem toegang verleent tot de technische ruimte van het crematorium waar de crematie zal worden uitgevoerd. Als er geen bevestigingsbericht werd ontvangen, dan werd de reservatie niet geregistreerd en is de activiteit niet in de planning opgenomen. De uitvaartondernemer moet in voorkomend geval telefonisch contact opnemen met de diensten van het crematorium om alsnog de reservatie te bevestigen. Pontes is in geen geval verantwoordelijk voor niet-geregistreerde reservaties.

E. DE PLANNING VAN ACTIVITEITEN

16. Tenzij een uitdrukkelijk tijdstip werd gereserveerd of afgesproken, bepaalt Pontes eenzijdig de planning van de activiteiten (in het bijzonder van de crematies) op voorwaarde dat de wettelijke vereiste documenten beschikbaar zijn.
17. De tijdsgebonden crematies worden uitgevoerd tussen 6.15 en 16.15 uur, waarbij de asurne van deze laatste crematie 's anderendaags ter beschikking staat van de uitvaartondernemer vanaf 6.30 uur. De tijdsloten van de crematies kunnen naargelang het crematorium afwijken of gewijzigd en uitgebreid worden in functie van de noodwendigheden.
18. Crematies waarvoor een eco-slot kan worden gereserveerd zijn crematies, waarvoor de wettelijke documenten beschikbaar zijn en waarvan de lijkstaf uiterlijk voor 6 uur (in een ophaalpunt) of voor 8 uur (in het afgesproken crematorium) wordt aangeleverd. De asurne wordt ten laatste 24 uur later terug ter beschikking gesteld van de uitvaartondernemer. Pontes bepaalt eenzijdig de planning van deze crematies en garandeert alleen de tijdige aflevering van de asurne. Pontes bepaalt eenzijdig de capaciteit en het aantal van de beschikbare eco-slots.

F. CREMATIES

19. Lijkkisten met niet-gecremeerde stoffelijke overschotten moeten op een passende wijze worden vervoerd. Het gezamenlijk vervoer van lijkkisten met een daartoe uitgerust voertuig waarbij de kisten op een professionele en ethische wijze worden verankerd, wordt toegelaten.
20. De lijkkisten en lijkwaden moeten beantwoorden aan de technische voorschriften vastgesteld door de Vlaamse Overheid en mogen geenszins afbreuk doen aan een veilige en professionele behandeling van de kisten of overledenen.

21. De lijkst of de lijkwade mag geen andere voorwerpen, van welke aard dan ook, bevatten. Ongeoorloofde voorwerpen die in de lijkst aanwezig zijn, kunnen aanleiding geven tot toepassing van een boete, die forfaitair € 300,- (excl. BTW) bedraagt.
22. Alle batterij-gestuurde implantaten moeten op voorhand worden verwijderd. Indien door de niet-verwijdering van dergelijke implantaten of door de aanwezigheid van voorwerpen schade wordt veroorzaakt aan de technische installaties van het crematorium, behoudt Pontes zich het recht voor om de schade of verstoring van haar activiteiten te verhalen op de betrokken uitvaartondernemer. In dergelijke gevallen kan Pontes de tijdige aflevering van asurne niet garanderen.
23. De overledene moet gekleed zijn bij voorkeur in natuurlijke of zuurstof-doorlatende kleding. Latex, rubber en andere niet zuurstof-doorlatende materialen zijn verboden.
24. Een lijkst is onderworpen aan de volgende maximale afmetingen en gewichten:
 - 1) crematorium Antwerpen:
 - a) breedte/lengte/hoogte = 80/220/65 cm
 - b) maximaal gewicht = 250 kg
 - 2) crematorium Turnhout:
 - a) breedte/lengte/hoogte = 95/220/70 cm
 - b) maximaal gewicht = 170 kg
 - 3) crematorium Lommel:
 - a) breedte/lengte/hoogte = 96/228/70 cm
 - b) maximaal gewicht = 280 kg
25. Lijksten die voormelde afmetingen of gewichten overschrijden moeten steeds vooraf telefonisch worden aangemeld om te verifiëren of de crematie technisch kan worden uitgevoerd.
26. Tenzij op gerechtelijk bevel en in aanwezigheid van de bevoegde overheden mogen medewerkers van Pontes nooit een lijkst openen.
27. De toebehoren en versieringen van een lijkst moeten op eenvoudige wijze kunnen worden verwijderd.
28. De lijkst moet over een vlakke bodem beschikken om de invoer van de lijkst vlot te laten verlopen met het automatisch invoersysteem.
29. Medewerkers hebben het recht om lijksten te weigeren die niet beantwoorden aan de technische voorschriften of wanneer een hygiënische, professionele en veilige uitvoering van de crematie wordt onmogelijk gemaakt.
30. De uitvaartondernemer voorziet buiten de openingsuren zelf voldoende personeel om lijksten op een behoorlijke wijze af te leveren.

31. De uitvaartondernemer of zijn aangestelde moet zo snel mogelijk zijn voertuig verplaatsen na aflevering van de lijkst, zodat de laad- en losruimte vrijgemaakt wordt voor anderen.
32. Lijkstien mogen met uitzondering van weekend- en feestdagen maximum 48 uren in de kistenruimte van het crematorium worden bewaard. Voor elk langer verblijf in de kist- of koelruimte wordt een vergoeding aangerekend.
33. Elke lijkst moet voorzien worden van een etiket of document waarop de identiteit van de overledene staat.
34. De uitvaartondernemer bezorgt aan het crematorium de (digitale) toelating tot crematie van de gemeente van overlijden of van de procureur des Konings (bij onnatuurlijk of verdacht overlijden of bij overlijden in het buitenland). Zonder wettelijke toelating zal Pontes de crematie weigeren zonder daarvoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld. Deze wettelijke toelating wordt vervangen door een medisch attest ondertekend door een arts wanneer het gaat om de crematie van een niet-levensvatbaar geboren kind.
35. Nabestaanden kunnen na afspraak de invoer van een lijkst bijwonen. De medewerkers van Pontes dragen er zorg voor dat de nabestaanden begeleid en geïnformeerd worden over het technisch en veilig verloop aan de invoer. De technische ruimte is niet de plaats voor het organiseren van een bijkomend of alternatief afscheidsmoment. De aanwezigheid van de nabestaanden is daarom beperkt tot de tijd die nodig is voor de invoer van de lijkst en mag geenszins de planning van andere crematies in het gedrang brengen. Een eco-slot kan alleen gereserveerd worden indien de nabestaanden uitdrukkelijk hebben aangegeven dat zij geen invoermoment wensen bij te wonen.
36. Na afloop van de crematie, die richtinggevend drie uur in beslag neemt, ontvangt de uitvaartondernemer een bericht voorzien van een digitale code waarmee hij de asurne kan afhalen, zowel tijdens als buiten de openingsuren van het crematorium.
37. De as van de overledene wordt, tenzij anders afgesproken, afgeleverd in een hermetisch afgesloten standaard urne. De asurne bevat tevens het identificatiesteentje van de crematie.
38. Op verzoek kan Pontes ashouders afleveren aan de partner en aan de bloed- en aanverwanten tot en met de tweede graad van de overledene. De uitvaartondernemer is verantwoordelijk voor de juistheid en de wettelijke conformiteit van de gegevens van de aanvrager(s).
39. Pontes beschikt niet over een eigen strooiweide, urnenveld of columbarium. Daarvoor moeten de uitvaartondernemers en/of de nabestaanden terecht bij de gemeentelijke begraafplaatsen.
40. Alleen zichtbare ornamenten aanwezig op de lijkst kunnen terug aan de nabestaanden worden overhandigd. Pontes geeft geen gerecupereerde voorwerpen terug die overblijven na de crematie. Deze worden door een erkende onderneming opgehaald en volgens wettelijke voorschriften gerecycleerd.

41. Voor de crematie van een overledene na opgraving is steeds een toelating vereist van de bevoegde procureur des Konings. De resten van het stoffelijk overschot moet zonder zand in een nieuwe kist worden geplaatst. Bevat de kist toch zand of andere voorwerpen dan rekent Pontes daarvoor een afzonderlijk tarief aan. Pontes bepaalt steeds het tijdstip waarop die crematies worden uitgevoerd. Implantaten moet steeds worden verwijderd en er mag alleen gebruik worden gemaakt van lijzakkens uit biologisch afbreekbaar materiaal.
42. Voor de crematie van een overledene in het buitenland is steeds een toelating vereist van de bevoegde procureur des Konings. De toelating tot crematie van Nederland en het Groot-Hertogdom Luxemburg worden ingevolge het Benelux-Verdrag van 1967 evenwel aanvaard.

G. AFSCHEIDSPLECHTIGHEDEN

43. Pontes stelt in de diverse crematoria verschillende aula's met een verschillende capaciteit ter beschikking. De capaciteit van de zalen kan worden geraadpleegd op de website of de toelichting bij de gebruikersvoorwaarden. In functie van de noodwendigheden, de veiligheid of andere richtlijnen kan het toegelaten aantal personen worden beperkt.
44. Elke afscheidsplechtigheid mag maximaal 75 minuten duren. Daarnaast houdt Pontes rekening met een periode van 15 minuten vooraleer de volgende afscheidsplechtigheid kan beginnen. Deze periode wordt gebruikt voor het opruimen en wegbergen van alle voorwerpen uit de vorige afscheidsplechtigheid en het voorbereiden en klaarzetten van alle voorwerpen voor de volgende afscheidsplechtigheid.
45. De aanvang en het einde van de gebruiksduur wordt als volgt bepaald:
 - a) aanvang: het ogenblik waarop de uitvaartondernemer de aanwezigen in de wachtzaal uitnodigt om zich naar de aula te begeven;
 - b) einde: het tijdstip waarop de laatste aanwezige bezoeker de aula verlaat.
46. Bij de voorbereiding van een afscheidsplechtigheid moet rekening gehouden worden met de voorziene gebruiksduur. Indien het scenario van de afscheidsplechtigheid meer tijd zal vergen, behoort het tot de verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer om tijdig een bijkomend tijdsslot te reserveren.
47. De uitvaartondernemer reserveert de aula waarvan de capaciteit overeenstemt met het verwachte aantal bezoekers. Wanneer onterecht een grote zaal wordt gereserveerd behoudt Pontes zich het recht voor om de zaalhuur dubbel aan te rekenen.

48. Wanneer de voorziene gebruiksduur wordt overschreden dan brengt Pontes een extra vergoeding in rekening op de factuur. Deze vergoeding is niet verschuldigd als het langer gebruik te wijten is aan een oorzaak vreemd aan de uitvaartondernemer.
49. De uitvaartondernemer staat in voor alle ceremoniële taken, in het bijzonder het onthaal van de nabestaanden en de bezoekers, het in ontvangst nemen van kaartjes, de praktische hosting en routing van de aanwezigen, de begeleiding naar de wachtruimte en de aula en zorgt voor een voldoende doorstroming van de aanwezigen bij het begroeten en het condoleren. De uitvaartondernemer voorziet daartoe tijdig voldoende personeel.
50. De medewerkers van Pontes verzorgen geen ceremoniële taken en zorgen hoogstens voor de huishoudelijke taken voor, tijdens en na een afscheidsplechtigheid (bijv. juiste vermeldingen op inkom scherm, het in ontvangst nemen van bloemen, openen en sluiten van de deuren, het verrijden van kapstokken, technische begeleiding tijdens de afscheidsplechtigheid, klaar zetten van de aula, uitdelen van herdenkingsprentjes, enz...).
51. Indien gewenst kunnen de nabestaanden gebruik maken van de familiekamer voorafgaand aan en tijdens de afscheidsplechtigheid.
52. In elk crematorium staan bloemenkarren ter beschikking waarop bloemen e.d. kunnen verzameld worden in afwachting van de afscheidsplechtigheid. De bloemenkarren staan evenwel in een publieke en niet-bewaakte zone. Pontes kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diefstal of een eventueel verlies van bloemen of andere voorwerpen. Voor persoonlijke voorwerpen kan de uitvaartondernemer in het crematorium gebruik maken van de individuele bergkasten die in elk crematorium worden voorzien.
53. Pontes garandeert het neutraal karakter van alle publieke ruimten. Er worden voor de meest voorkomende geloofs- en filosofische overtuigingen symbolen ter beschikking gesteld die de uitvaartondernemer mag gebruiken tijdens de afscheidsplechtigheid. De gebruikte voorwerpen moeten nadien weer ordelijk opgeborgen worden op de daartoe voorziene plaats.
54. De uitvaartondernemer bepaalt in overleg met de nabestaanden vrij de inhoud en het verloop van de afscheidsplechtigheid in de aula. De wijze waarop de afscheidsplechtigheid wordt ingevuld mag geen hinder of overlast veroorzaken voor andere aanwezigen in het gebouw. Bij een verstoring van de sereniteit of rust kan Pontes elke maatregel nemen om de rust en sereniteit te herstellen.
55. In elke aula is het mogelijk om audio-visuele bestanden af te spelen en beelden te projecteren, alsook de afscheidsplechtigheid te streamen en op te nemen. Pontes is ertoe gehouden om de privacy van de bezoekers te waarborgen en mag daartoe alle passende voorzorgsmaatregelen nemen.

56. Wanneer er live muziek moet gespeeld worden of andere audio-visuele apparatuur moet geplaatst worden in de aula dan maakt de uitvaartondernemer of de nabestaanden daartoe vooraf de nodige praktische afspraken met de diensten van het crematorium.
57. Alle audio-visuele materialen die tijdens de afscheidsplechtigheid moeten gebruikt worden, moeten in een gangbaar formaat voor 8 uur van de dag voor aanvang van de plechtigheid worden bezorgd aan het crematorium, zodat de medewerkers tijdig het afscheidsmoment kunnen voorbereiden en de presentatie kunnen testen (voor plechtigheden op maandag is dit evenwel reeds op vrijdag). Bestanden die laattijdig of niet in een gangbaar formaat worden aangeleverd, of nog, wanneer kort voor de aanvang van een afscheidsplechtigheid nog wijzigingen moeten worden doorgevoerd aan de audio-visuele presentatie dan gebeurt dit - voor zover er nog voldoende tijd over is - op verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer en/of de nabestaanden. In dergelijke gevallen kan Pontes de aanvang van een afscheidsplechtigheid uitstellen en geenszins aansprakelijk worden gesteld voor technische storingen tijdens het verloop van het afscheidsmoment.
58. Wanneer de uitvaartondernemer of de nabestaanden beroep doen op derden en/of gebruik maken van materialen (zoals bijv. technische installaties, instrumenten, enz...) van derden om de afscheidsplechtigheid te ondersteunen, dan kan Pontes geenszins aansprakelijk gesteld worden voor technische storingen tijdens het verloop van het afscheidsmoment. Eventuele verstoringen van andere afscheidsplechtigheden en de schade die daaruit voortvloeit zal verhaald worden op de partij die beroep heeft gedaan op de ondersteuning en/of materialen van derden.
59. Indien er beroep moet worden gedaan op een gebedsvoorganger of een vrijzinnig humanistisch consulent dan staat Pontes in voor het contacteren van deze personen.

H. UITVAARTMAALTIJDEN

60. Pontes stelt in de diverse crematoria verschillende zalen met een verschillende capaciteit ter beschikking voor de organisatie van uitvaartmaaltijden. In functie van de noodwendigheden, de veiligheid of andere richtlijnen kan het toegelaten aantal personen worden beperkt.
61. Elke uitvaartmaaltijd mag maximaal 120 minuten in beslag nemen.
62. De aanvang en het einde van de gebruiksduur wordt als volgt bepaald:
 - a) aanvang: het ogenblik waarop de koffiezaal is gereserveerd;
 - b) einde: het tijdstip waarop de laatste aanwezige bezoeker de koffiezaal verlaat.
63. De koffiezaal kan na afspraak met het crematorium voor een langere periode gehuurd worden en mits facturatie van het voorziene tarief.

64. Wanneer de bezoekers voortijdig (d.i. vroeger dan het gereserveerde aanvangsuur) de koffiezaal wensen te betreden, dan zorgt de uitvaartondernemer er voor dat de medewerkers van het crematorium hierover tijdig worden geïnformeerd.
65. Wanneer de bezoekers laattijdig (d.i. later dan het gereserveerde aanvangsuur) de koffiezaal betreden dan wordt de gebruiksduur niet verlengd. De bezoekers moeten het afgesproken einduur respecteren teneinde de medewerkers de kans te bieden de zaal opnieuw klaar te zetten voor een volgend gebruik. Enkel bij de laatste uitvaartmaaltijd kan op verzoek en mits betaling het gebruik worden verlengd.
66. De uitvaartondernemer reserveert de zaal waarvan de capaciteit overeenstemt met het verwachte aantal bezoekers. Wanneer onterecht een grote zaal wordt gereserveerd behoudt Pontes zich het recht voor om de zaalhuur dubbel aan te rekenen.
67. Wanneer de voorziene gebruiksduur wordt overschreden dan brengt Pontes een extra vergoeding per begonnen uur en per aanwezige medewerker in rekening op de factuur. Deze vergoeding is niet verschuldigd als het langer gebruik te wijten is aan een oorzaak vreemd aan de uitvaartondernemer of de nabestaanden.
68. Het aanbod aan cateringformules en de toepasselijke gebruiksvoorwaarden worden beschreven in een afzonderlijke cateringbrochure die beschikbaar is op de website.

I. FACTURATIE

69. Alle verschuldigde tarieven worden opgenomen in tarievenlijsten die regelmatig worden herzien. Voor de facturatie zijn afzonderlijke betalingsvoorwaarden van toepassing.
70. Facturen worden verstuurd aan de uitvaartondernemer die Pontes beschouwt als zijn opdrachtgever. Op verzoek van de uitvaartondernemer kan de factuur ook rechtstreeks aan de nabestaanden worden verstuurd. In voorkomend geval bezorgt de uitvaartondernemer een door de schuldenaar ondertekende bestelbon bij gebreke waaraan de uitvaartondernemer verantwoordelijk blijft voor de betaling van de factuur.
71. De betalingstermijn van de facturen bedraagt 30 dagen, tenzij anders bepaald. Wanneer de uitvaartondernemer ervoor kiest om de verschuldigde betalingen voor crematies per domiciliëring of overschrijving te doen binnen de 8 kalenderdagen na ontvangst van de factuur dan krijgt de klant een financiële korting van € 30,- (excl. BTW) per crematie.
72. [...]

73. Voor alle tijdig betaalde facturen die betrekking hebben op uitvaartmaaltijden ontvangt de uitvaartondernemer een commerciële korting van 4% voor zover deze facturen tijdig (d.i. 30 kalenderdagen) werden betaald.
74. In geval van een crematie van een overledene die steun ontvangt van een OCMW van een aangesloten gemeente, wordt het standaardtarief voor een eco-slot toegepast. Om toepassing te kunnen maken van het sociaal tarief overhandigt het bevoegde OCMW aan het crematorium een attest waaruit blijkt dat het de betaling van de volledige uitvaartkosten voor zijn rekening neemt. Initieel wordt bijgevolg steeds het normale tarief in rekening gebracht aan de uitvaartondernemer. Na voorlegging van voormeld attest krijgt het betrokken OCMW het verschil tussen het gangbaar en het sociaal tarief teruggestort.

J. DIVERSE BEPALINGEN

75. Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing vanaf 31 augustus 2026 en vervangen alle vorige versies.
76. Deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd op de website van Pontes.
77. Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn onverkort van toepassing op de nabestaanden of andere gebruikers die zonder tussenkomst van een uitvaartondernemer gebruik willen maken van de dienstverlening van Pontes.
78. Pontes behoudt zich het recht voor om - niettegenstaande de publieke dienstverplichting - de toegang tot de dienstverlening geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te ontzeggen na voorafgaandelijke kennisgeving. Zonder limitatief te zijn, kan Pontes de dienstverlening weigeren aan uitvaartondernemers die hun (financiële) verplichtingen niet nakomen, wanneer deze algemene of de specifieke gebruiksvoorwaarden vermeld onder nummer 79 worden geschonden of wanneer zij grensoverschrijdend gedrag hebben vertoont ten aanzien van medewerkers van Pontes of van derde partijen waar Pontes regelmatig of occasioneel beroep op doet.

De toegang tot de dienstverlening kan opnieuw worden verleend wanneer de betrokken uitvaartondernemer aan alle verplichtingen heeft voldaan.

In geval van herhaalde tekortkomingen kan de uitvaartondernemer definitief uitgesloten worden van de dienstverlening van Pontes.

79. Naast deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn er nog specifieke voorwaarden van toepassing voor:
- a) de algemene voorwaarden voor de betaling van facturen
 - b) het gebruik van de technische ruimte buiten de kantooruren
 - c) de formules en de bestelling van uitvaartmaaltijden
80. Alle klachten of meldingen over de dienstverlening van Pontes moeten binnen een periode van 8 kalenderdagen per mail worden gemeld op het e-mailadres (info@pontes.be).
